

上千名大华银行职员 参与培训提升反诈能力

郑智浩 报道
zhteo@sph.com.sg

七旬老妇误坠假中国公安局，两名大华银行柜台职员先后识破老千伎俩，成功阻止18万元公积金存款被卷走。骗术变幻莫测，为进一步提升反诈能力，超过1000名大华银行职员接受系统性培训，了解深伪技术等新作案模式，学习如何与客户有效沟通。

新电信网络安全学院和新加坡管理学院星期二（3月26日）推出“防范网络诈骗”培训计划，为银行和保险公司等大型金融机构的前线职员提供针对性课程，满足个别公司的运作需求，帮助职员掌握时下骗案趋势。大华银行是首个参与这项计划的本地银行。

内政部兼社会及家庭发展部政务部长孙雪玲致辞时提到，新加坡每天平均有超过100人受骗，每名受害者平均蒙受约1万4000元的损失，不容小觑。坚守第一线的银行柜台职员若能及时侦查，严防骗案发生，将能扭转现况。

“只有深入了解技术、心理和人性弱点，职员才能更好地掌握识别、通报和介入骗案的知识 and 技巧……知己知彼，才能百战百胜。”

反诈课程涵盖各类骗案 让职员了解高科技手段行骗

两天累计16个小时的反诈课程，涵盖各类骗案介绍、受害者心理、决策与沟通技巧，以及角色扮演等实践课。

《联合早报》记者受邀参与培训课，观察骗子如何通过恶意软件和深伪技术（deepfake）等高科技手段行骗，以及如何识别和防范。

在课堂上，扮演“受害者”的学员会收到一个假传单，声称扫描QR码，能获得大华银行1880元的“包赢红包”。一旦下载安装QR码转接的安卓套件（APK），



大华银行超过1000名分行柜台职员参与系统性的“防范网络诈骗”培训，亲身体验骗子如何通过恶意软件入侵手机，转走钱财。（郑一鸣摄）

手机眨眼间就被恶意软件入侵，几乎难以察觉。

扮演“骗子”的学员可通过电脑程式，静悄悄使用前置摄像头捕捉“受害者”的照片，完全不会触发手机任何提示。

此外，“骗子”还能浏览短信、文件夹、联系人名单，要随意删除银行通知短信、以受害者名义发出短信，根本不费吹灰之力。

恶意软件骗案近来备受关注，2023年诈骗数达1899起，涉及总金额至少3410万元，政府和银行已相继推出各项措施应对。

本地不少名人政要的视频近日频遭深伪技术窜改，用于行骗及散播假消息，难以辨识。骗子也可如法炮制，恶意编辑受害者

亲友的影音片段。

同场在课堂上，指导员播放了两段通讯及新闻部长兼内政部第二部长杨莉明的国会致辞，让学员尝试辨识。声音较不自然的第一段视频很快引起不少学员起疑，殊不知无人质疑的第二段视频也作假，同样用深伪技术编辑。

身为国会同僚，孙雪玲说：“我必须说，因为我很了解她的声音。若将这个视频传给任何公众，他们可能不会起疑。”

大华银行集团渠道及数码策略部兼集团策略通讯与品牌管理董事总经理兼主管杨毓文受访时说，银行内部培训主要在如何快速追回款项，参与合作伙伴的课

程能汲取专业知识与时俱进，更全面地防堵骗案。

新电信新加坡首席执行官黄天聪说，诈骗伎俩日益复杂，骗子杂糅人工智能、网络钓鱼、社交工程等方法想方设法行骗，常面对客户的银行前线职员也需要持续培训。

新加坡管理学院总裁兼首席执行官谢劲松说，各机构面对的运营挑战各异，由此为开端，这项培训计划希望能为各机构提供定制化、系统性的课程。

新电信网络安全学院受委为“技能创前程行业领头羊”（SkillsFuture Queen Bee）。参与这项计划的40岁以上的职员可获多达90%的学费补贴，余者可获多达70%的学费补贴。